Bulletin d'information

Amélioration continue de la qualité dans les GMF-U du Québec

SEPTEMBRE 2021
VOLUME 5 NUMÉRO 3

Sujets présentés dans ce numéro :

1) Bon coup au GMF-U Les Eskers d'Amos
2) Bon coup au GMF-U de Gatineau du CISSS de l'Outaouais
3) Information et événement
4) Suivis et communications

1. Bon coup au GMF-U Les Eskers d'Amos

Article rédigé par Mme Caroline Hallé, agente d'ACQ au GMF-U Les Eskers d'Amos

La voix des patients : une richesse à considérer

Le comité local d'amélioration continue de la qualité (CLACQ) du GMF-U Les Eskers d'Amos a priorisé la création d'un processus d'évaluation de la satisfaction et de recueil des plaintes auprès de la patientèle. Comme le GMF-U est hors établissement (HE), le processus de traitement des plaintes et de la satisfaction mis en place devait être distinct de celui du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue. Il fallait donc créer un mécanisme qui permettrait de saisir les opportunités d'amélioration continue en se basant sur les expériences vécues par les usagers.

L'aventure a débuté avec l'agente d'ACQ en poste à ce moment, madame Sophie Blouin, lors d'une rencontre du CLACQ en janvier 2020, puis par la mise en place d'un comité de travail en février 2020. Ce dernier comprenait des personnes clés des différentes cliniques reliées (GMF/GMF-U Les Eskers d'Amos, Groupe médical Soleil, Clinique médicale Le Norois). Il souhaitait établir un processus de traitement des plaintes et d'évaluation de la satisfaction bénéfique pour l'ensemble du GMF/GMF-U HE. Dans le but de mettre au premier plan la voix des usagers, les usagers partenaires ont été impliqués dès le début de la démarche afin qu'ils puissent y imbriquer leur vision et leurs valeurs.

Une particularité du processus est qu'il identifie les plaintes et les insatisfactions vécues dans une démarche confidentielle, sans être anonyme, pour mieux saisir l'opportunité d'amélioration. Il permet également de souligner les bons coups des employés et de l'organisation dans un but de partage et de soutien aux équipes. Cela permet de bien cerner les actions à faire pour une amélioration, tout en soulignant ce qui est déjà positif et en confirmant l'approche auprès de la clientèle.

Source de l'image : Mohamed Hassan sur Pixabay

Une démarche partant de zéro

Le processus de traitement des plaintes et d'évaluation de la satisfaction de la clientèle a nécessité des recherches auprès des différentes instances gouvernementales, car cela était innovant dans une clinique médicale hors établissement.

Le premier effort a été de colliger les informations pertinentes en lien avec le traitement des plaintes et de valider les processus mis en place par le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue. Il était nécessaire de s'appuyer sur une méthode éprouvée et solide. Une belle collaboration avec l'équipe de gestion des plaintes du CISSS a été très facilitante. Leur accompagnement a été un atout majeur pour la construction de la démarche.

Les objectifs principaux de la démarche étaient de :

- Déterminer la trajectoire du processus à l'interne ainsi que les acteurs clés à impliquer;
- Clarifier les rôles respectifs de la clinique et du CISSS selon le type de plaintes, étant donné le grand nombre d'employés partagés;
- Identifier des moyens de diffusion et de communication de l'information aux usagers et aux professionnels (dépliant promotionnel, visibilité des formulaires, accessibilité, etc.);
- Organiser la gestion des plaintes et la compilation des données.

En septembre 2020, le processus de traitement des plaintes et d'évaluation de la satisfaction a été présenté à tous les employés. Cette présentation était également disponible en rediffusion sur le portail Web de la clinique.

Un défi ayant mené à l'adaptation du déploiement a été la mise en place des restrictions sanitaires reliées à la COVID-19. Ainsi, les formulaires ne pouvaient être déposés sur les tables ou dans la salle d'attente. Un effort supplémentaire a été réalisé pour communiquer aux usagers et pour solliciter les professionnels afin qu'ils accompagnent les patients en cas d'insatisfaction. Des publications sur la page Facebook de la clinique et dans les journaux locaux ont été réalisées.

L'aboutissement de la démarche

La première phase de déploiement a été faite en septembre 2020, tandis que la deuxième a été faite en mai 2021 avec l'actualisation du nouveau site Internet de la clinique. Plusieurs liens, à des endroits stratégiques dans le site, ont été installés, pour s'assurer que les usagers puissent y avoir facilement accès. Vous pouvez jeter un œil sur les documents utilisés :

- Site Internet comprenant le formulaire à imprimer : Satisfaction clientèle - GMF-U Les Eskers (gmfuleseskers.ca).

Une valeur ajoutée du formulaire a été l'insertion des attentes de l'usager vis-à-vis de sa plainte. Cela leur donne l'occasion de suggérer des pistes de solution ou encore ses attentes par rapport à la situation. Ainsi, lorsque les conclusions sont communiquées à l'usager, l'angle de ses attentes est privilégié afin de répondre au mieux à l'événement décrit.

D'un autre côté, lorsqu'un bon coup (ex. : commentaires constructifs ou positifs des usagers) est souligné, l'information est diffusée aux membres de notre équipe. Cela contribue à consolider l'esprit d'équipe, envoie une bonne dose de fierté et renforce le sentiment de compétence des employés.

Le suivi et la gestion des données

Pour permettre une gestion efficace et pour cibler rapidement l'ensemble des informations, les plaintes sont compilées. Ce tableau inclut les dates du processus, les types de plaintes et leur finalité. Une présentation annuelle du bilan est effectuée lors de l'Assemblée générale annuelle. Un suivi serré du processus est fait par l'agente d'ACQ, puis un retour est effectué auprès des patients.

Tableau 1. Exemple du tableau de compilation des plaintes

Date de réception	Organisation du milieu	Accessibilité	Service à l'usager	Ressources matérielles	Soins et services dispensés	Date de fermeture
2020/11/09					X	2021/02/05
2021/05/10		X		X		2021/06/25
2021/05/17					X	CISSSAT
2021/08/12		X				Non traitée
2021/08/16	X	X				En cours
TOTAL	1	3	0	1	2	

Somme toute, depuis sa mise en œuvre, une douzaine de plaintes ont été traitées. Il ressort des commentaires des usagers une belle compréhension, une écoute et un sentiment d'avoir été entendu. D'un autre côté, cela a contribué à modifier certains fonctionnements organisationnels en appuyant les besoins par les faits nommés par les usagers. Cela venait mettre du poids pour réaliser certaines modifications, améliorations ou changements. En ayant comme objectif de mettre l'expérience patient au cœur du fonctionnement et des préoccupations de la clinique, autant les employés que le bon fonctionnement de la clinique y ont gagné.

2. Bon coup au GMF-U de Gatineau du CISSS de l'Outaouais

Article rédigé par Mme Marie-Claude Roy, agente d'ACQ au GMF-U de Gatineau en collaboration avec M. Nadjib Mohamed Mokraoui, coordonnateur du RRAPPL McGill

Développement d'une trousse « clés en main » pour les demandes de projets de recherche en soins de première ligne

Cette trousse clés en main pour les demandes de projets de recherche dans les milieux de soins de santé de première ligne est une initiative du GMF-U de Gatineau et du Réseau de recherche axée sur les pratiques de première ligne, Université McGill (RRAPPL McGill).

Le développement d'une trousse clés en main découle d'un besoin du GMF-U de Gatineau en lien avec les sollicitations de plus en plus nombreuses de participation à des projets de recherche dans leur milieu clinique.

Il a été démontré dans les dernières années que la structure entourant ces demandes de projets de recherche était parsemée d'embûches autant pour les chercheurs que pour le GMF-U de Gatineau que ce soit pour faire la demande, les documents à produire, les acteurs à solliciter, la charge de travail exigée auprès des professionnels, le suivi du projet et des multiples autres besoins.

Malgré la bonne volonté de tous les acteurs, on se devait donc d'optimiser et de standardiser la démarche afin de rendre le processus plus fluide et optimal pour tous.

Nous avons donc décidé, dans cette première version, de développer une trousse « clés en main » qui guidera tous les acteurs impliqués à suivre diverses étapes préalables au déploiement du projet de recherche dans le milieu clinique.

Pour ce faire, l'équipe de recherche consultera et préparera une liste des prérequis faisant partie de la trousse. Vous retrouvez donc dans cette trousse les étapes principales à suivre ainsi que les documents nécessaires pour mener à bien cette démarche :

Étapes principales composant la trousse

- ✓ Résumé du projet de recherche
- ✓ Communications : modalités préalables
- ✓ Milieux cliniques : nombre et liste des sites sollicités
- ✓ Profil des participants : nombre, professionnels désirés, rôles attendus
- ✓ Implication attendue du milieu clinique : attentes, temps d'implication
- ✓ Durée du recrutement
- ✓ Ressources matérielles
- ✓ Approbation éthique
- ✓ Documents à soumettre
- ✓ Utilisation de la plateforme électronique
- ✓ Convenance
- ✓ Financement du projet
- ✓ Collecte de données
- ✓ Rayonnement
- ✓ Durée du projet

Les prochaines étapes seront de :

- ✓ Présenter pour commentaires aux différents partenaires : RRAPPL McGill et autres RRAPPL;
- ✓ Mettre en pratique la trousse et l'ajuster au besoin;
- ✓ Évaluer la satisfaction de la trousse auprès des milieux cliniques et des chercheurs;
- ✓ Implanter et diffuser la trousse virtuelle par diverses modalités : communauté de pratique de l'ACQ en GMF-U, RRAPPL, centres de recherche, Réseau-1 Québec, etc.

Pour plus d'informations, vous pouvez communiquer avec Mme Marie-Claude Roy, agente d'ACQ au GMF-U de Gatineau, par courriel : marie-claude_roy@ssss.gouv.qc.ca.

3. Information et événement

Article rédigé par Mme Marie-Michelle Racine, conseillère cadre à l'ACQ pour les GMF-U du Québec

Un projet à suivre : CADICEE

Le projet CADICEE a remporté le grand prix du Hackathon Blitz du CHUM en juillet dernier. Cet événement visait à mobiliser les « forces vives de divers acteurs autour de la création de solutions novatrices pour concevoir la santé de demain »[1].

[1] Tiré de *Projet CADICEE : grand gagnant du Hackathon Blitz 2021 du CHUM* à l'adresse https://chaireengagementpatient.openum.ca/2021/06/30/projet-cadicee-grand-gagnant-du-hackathon-blitz-2021-du-chum/

CADICEE a été produit par Mme Marie-Pascale Pomey et son équipe de la Chaire de recherche en évaluation des technologies et des pratiques de pointe du CHUM portant sur l'engagement des citoyens et des patients dans la transformation des organisations et du système de santé par le Centre d'excellence sur le partenariat avec les patients et le public (CEPPP) et par Santé Libre.

CADICEE a comme « objectif d'évaluer et de promouvoir le partenariat entre les patients, leurs proches et les professionnels de santé »[2]. Ce projet prend la forme d'un questionnaire évaluant la façon avec laquelle les patients souhaitent être en partenariat avec leurs professionnels de santé. Ce questionnaire a été co-construit avec les patients, puis validé. Vous pouvez prendre connaissance des résultats de cette évaluation en suivant ce lien.

Les prochaines étapes consisteront à rendre disponible en ligne le questionnaire à la population du Québec. Il devrait s'agir d'une solution numérique interactive.

Pour prendre connaissance du questionnaire CADICEE sur le partenariat de soins destiné aux patients.

À mettre à votre agenda : Symposium de l'Unité de soutien SSA | Québec

Le symposium virtuel de l'Unité de soutien SSA | Québec se tiendra le 24 mars prochain et aura comme titre « Bâtir ensemble le système de santé apprenant du Québec ».

Il s'agira d'un événement d'enrichissement, d'échanges et d'engagement vers une réelle transformation de la culture du système de santé.

Publication d'un livre blanc par l'équipe PaRIS-OCDE Québec

L'équipe québécoise, menée par Mme Marie-Ève Poitras[3], responsable de l'enquête internationale PaRIS de l'OCDE a publié un livre blanc, dressant les constats et recommandations issus de son colloque réalisé dans le cadre du congrès de l'ACFAS : *Enjeux, priorités et leçons apprises pour les enquêtes sur la qualité des soins primaires selon la perspective des patients et des patientes*.

Le livre blanc s'intitule *Les indicateurs de santé et d'expérience rapportés par les patients et les patientes : Conduire le changement pour l'amélioration des soins*. Dans la littérature et en recherche, ces indicateurs sont nommés *PROMs* (Patient-oriented outcome measures) et *PREMs* (Patient-reported experience measures).

Pour plus d'informations et pour télécharger le livre blanc, veuillez consulter l'actualité de l'Unité de soutien SSA sur ce thème.

[2] *Ibid.*

[3] L'équipe est composée de Marie-Eve Poitras (auteure principale), Jeannie Haggerty, Sara Ahmed, Magaly Brodeur, Maude Laberge, Sylvie Lambert, Nadia Souria, Regina Visca, Diana Zidarov, Vanessa T. Vaillancourt et Amélie Fournier.

4. Suivis et communications

Le prochain numéro du bulletin d'information sur l'amélioration continue de la qualité (ACQ) en GMF-U sera distribué au mois d'octobre 2021.

D'ailleurs, nous invitons les GMF-U à faire rayonner leurs pratiques d'ACQ dans un des prochains numéros de ce bulletin. À cet effet, vous pouvez vous référer à ce guide de rédaction.

Dans l'éventualité où vous aimeriez être abonné à la liste de diffusion des bulletins d'information sur l'ACQ dans les GMF-U du Québec, vous pouvez compléter votre inscription en ligne en remplissant ce formulaire.

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez pour la consolidation de l'ACQ dans les GMF-U du Québec. Nous vous rappelons enfin que nous demeurons disponibles en cas de besoin de soutien en lien avec vos activités d'ACQ dans votre GMF-U.

Courriel : marie-michelle.racine.ciussscn@ssss.gouv.qc.ca
Téléphone cellulaire : 418 563-3745
Adresse : IUSMQ, J-6026 - 2601, chemin de la Canardière, Québec (QC) G1J 2G3
Lien vers la page sur l'ACQ en GMF-U sur le site de notre partenaire Réseau-1 Québec